Se débarrasser des appels publicitaires

Pas d'appels publicitaires, merci ! Mode d'emploi pour tenter d'y parvenir.

Vous êtes sans arrêt dérangé par des appels publicitaires et ne savez plus comment vous en débarrasser. Que ce soient des marchands de vin, des assureurs ou encore des instituts de sondage, tous ces appels vous agacent au plus haut point. Autant vous le dire tout de suite, aucune solution radicale n'a encore été inventée pour les éradiquer. Il existe néanmoins des moyens pour tenter de les éviter et de les diminuer à défaut de pouvoir les supprimer définitivement.

Il faut savoir que tant que le consommateur n'a pas interdit l'utilisation de son adresse ou de son numéro de téléphone à des fins publicitaires, leur utilisation est en principe autorisée, si ces données sont accessibles au public (inscription dans un annuaire par exemple, participation à un concours, à un sondage, présence sur les réseaux sociaux…).

Vos données sont généralement conservées suite à un précédent achat ou en participant à un concours ou sont achetées auprès de sociétés spécialisées dans la vente de listes d'abonnés répondant à certains critères. Les entreprises qui vous appellent disposent pour certaines de machines qui composent des numéros au hasard. Elles n'ont toutefois pas le droit d'automatiser complètement le démarchage. Vous devez être mis en liaison avec une personne une fois la communication établie.

Bien évidemment la plupart des entreprises qui tirent profit de la vente de données ne s'assurent pas que les personnes qu'elles contactent ont fait figurer un astérisque à côté de leur nom dans l'annuaire.

Cette fois, vous avez décidé de réagir contre ces appels inopportuns, mais :

- **Comment (tenter de) s'en prémunir**
- **Comment (tenter de) s'en débarrasser**
- **Liens et adresse utiles**

>> Voir également sur notre site :

- *blocage d'une adresse utilisée à des fins publicitaires*

COMMENT (TENTER DE) S'EN PREMUNIR

Il n'existe pas en Suisse de plage de numéros de téléphone réservée au télémarketing. Les entreprises sont donc libres d'utiliser un numéro géographique, attribué par un opérateur comme à n'importe quelle firme. De plus, il n'est pas non plus interdit de masquer le numéro de l'appelant, ce qui ne facilite pas la tâche du consommateur qui désire ardemment éviter ce genre d'appels.

Voici néanmoins les quelques moyens à disposition pour éviter de se laisser envahir par ces appels publicitaires non désirés.

1) Faites inscrire l'astérisque auprès de SWISSCOM DIRECTORIES SA

En s'adressant à Swisscom Directories SA, vous pourrez demander que votre adresse soit marquée d'un **astérisque*** dans l'annuaire téléphonique. Cette possibilité est prévue à l'article 88 al.1 de l'Ordonnance sur les services de télécommunication et devrait théoriquement vous prémunir contre tout appel non désiré.

Malheureusement trop de sociétés et de call centers ne respectent pas l'étoile apposée à côté de votre numéro de téléphone, et partant ne tiennent pas compte de votre volonté à ne pas être dérangés. Faites-le leur remarquer de manière sèche et ferme, puis raccrochez en n'oubliant pas de leur demander de vous biffer de leur fichier d'adresses!

A ce jour, aucune sanction pécuniaire n'est prévue pour les irrespectueux, ce qui ne les incitent pas à respecter votre volonté.

Comment faire inscrire l'astérisque :

- par téléphone, en composant le 0848 86 80 86
- par fax le 0848 86 80 80
- par internet en modifiant votre inscription auprès de Directories

Directories ne pratique pas la vente des adresses, mais il arrive que des adresses soient copiées illégalement à partir de ses annuaires.

Attention toutefois, l'astérisque ne vaut que si la personne n'a pas elle-même donné son accord pour être appelée, ce qui est le cas très souvent lorsqu'elle est déjà cliente auprès de l'appelant ou participe à un concours. Les conditions générales mentionnent en effet la plupart du temps que le participant au concours accepte d'être contacté à fins publicitaires. Dès que vous communiquez votre adresse dans le cadre d'un concours, ce geste est interprété comme si vous vouliez de nouveau recevoir de la publicité.

2) Evitez de laisser votre numéro de téléphone sur des supports pouvant servir à des fins marketing.

Vous ne vous en rendez pas toujours compte, mais en participant à des concours ou des sondages, vous ouvrez grande la porte à une recrudescence d'appels et de courriers publicitaires en tout genre. En effet, la revente d'adresses peut s'avérer fort lucrative pour une société et est dès lors très prisée.

Conseils :

- Réfléchissez bien avant de donner vos données personnelles et si possible mettez-en le moins possible.
- Biffez les clauses qui indiquent que vos données seront utilisées à des fins marketing, notamment à la transmission à des tiers.
- Ajouter la mention „J'interdis l'utilisation de mon adresse à des fins publicitaires."

3) Bloquez toute la publicité auprès des vendeurs d'adresses

Le fait de bloquer toute la publicité auprès des vendeurs d'adresses, vous permet également de viser la publicité via les envois publicitaires adressés et via le porte à porte. L'association Suisse de marketing direct (SDV), case postale 616, 8501 Frauenfeld (Tél. 052 721 61 62 ; Fax 052 721 61 63 ; info@sdv-asmd.ch) vous offre gratuitement la possibilité de vous inscrire sur ces listes :

>> Listes Robinson
>> inscription

Important! Une inscription chez Directories accompagnée d'un astérisque* n'est pas automatiquement enregistrée dans la "liste Robinson" de l'Association suisse de marketing direct.

4) Bloquez les appels masqués.

Pour procéder au blocage des appels masqués, il faut :

- Composez sur votre téléphone le code gratuit ***99#**
- Pour le désactiver, composez **#99#**
- Malheureusement, ce code ne permet pas de bloquer certains appels entrants, soit les appels provenant notamment de l'étranger ainsi que les appels effectués par internet (VOIP)
- Autre désavantage, des proches ou des institutions officielles ne pourront peut-être plus vous joindre si eux-mêmes ont masqué leur numéro d'appelant.

COMMENT (TENTER DE) S'EN DEBARRASSER

Vos mesures de précautions n'ont pas vraiment permis d'éradiquer le phénomène ou alors vous vous êtes laissés envahir au fil des ans par ces appels, réagissez, car le législateur suisse n'a pas encore décidé de le faire à votre place ! Pas plus tard qu'en 2007, le législateur ainsi que le Conseil fédéral n'ont pas souhaité affecter au télémarketing des numéros spéciaux pour les rendre mieux reconnaissables.

I. Ne pas se laisser entraîner par le bagout de l'interlocuteur

Il est important de garder le contrôle de la conversation, ce qui n'est pas une mince affaire, car vous avez en face de vous un appelant très bien préparé et au fait des techniques de manipulation en matière de marketing.
Si vous n'êtes pas intéressés par le produit ou si vous ne savez pas dire non, vous avez tout intérêt à écourter la conversation. Vous pouvez demander qui est la société qui vous appelle et exiger que cela ne se reproduise plus si vous avez fait mettre un astérisque.
Attention, il suffit de dire oui au téléphone, pour qu'un contrat soit conclu. La loi n'exige pas une signature.

II. Identifiez la société ou le call center qui vous a appelé

Pour pouvoir agir, il faut déjà connaître l'appelant. Ce dernier ne rend pas la chose aisée, et c'est là que réside toute la difficulté. En effet, soit il appelle avec un numéro masqué, soit il n'est pas possible d'appeler le numéro affiché, car les appels entrant ont été volontairement bloqués. Voici nos conseils :

- Le questionner expressément sur son nom et adresse exacts
- Recherchant ces informations dans un annuaire suisse ou international
  - **a) recherche par numéro (OFCOM) : 08xx- 09xx**
  - **b) annuaire suisse**
  - **c) annuaire international**
  - **d) Recherche par attribution d'un opérateur**
  - **e) Rechercher le numéro sur internet via un moteur de recherche tel que www.google.ch**

- Demander l'identification du numéro à son opérateur téléphonique
  - **Swisscom,** Alte Tiefenaustr. 6, 3050 Bern, 0800 55 64 64 (gratuit)
  - **Orange** rue du Caudray 4, Case Postale, 1020 Renens 1 0800 700700
  - **Sunrise** Hagenholzstrasse 20/22, 8050 Zürich: 0800 707707 / 0844 505505

III. Informez que vous ne souhaitez plus être appelé

N'oubliez pas avant de raccrocher plus ou moins agacé d'indiquer à votre interlocuteur que vous ne souhaitez à l'avenir plus être dérangé par sa société. Si vous n'êtes pas convaincu que votre souhait sera exaucé, faites la démarche par écrit en exigeant qu'il vous biffe du fichier d'adresses de la société concernée. Pour vous aider dans cette démarche, vous pouvez vous servir de la lettre suivante : >> Demande de radiation d'un fichier d'adresses *tiré du site PFPDT*

IV. Vérifiez si l'appelant fait partie de Callnet.ch

L'association interprofessionnelle pour la gestion de Call Centers et de Centres de Contact Client en Suisse **Callnet.ch** a instauré en 2008 un **Code moral** relatif au télémarketing afin de remédier à l'image négative des centres d'appel.

Signé par ses quelque 80 membres, il prévoit de ne pas utiliser de numéros cachés, de ne pas passer d'appels le dimanche et les jours fériés, et de téléphoner entre 8 h et 20 h 30 la semaine, entre 8 h et 16 h le samedi.

En complément du code moral, une liste rouge – non accessible aux particuliers - relative au télémarketing a été mise en place. Toutes les entreprises qui signent le code moral s'engagent à ne pas contacter par téléphone les personnes figurant sur cette liste rouge.
La liste rouge dont il est question ici est tenue par CallNet.ch, non par Directories, même si les inscriptions proviennent automatiquement des Directories de Swisscom (choix de l'astérisque*).

Si l'appelant est membre de cette association et n'a pas respecté l'astérisque, signalez-le !

Depuis avril 2009, l'ASMD tient une liste téléphonique avec le nom des personnes qui ne sont **PAS** inscrites dans l'annuaire de Directories et ne souhaitent PAS recevoir d'appels publicitaires. Les numéros de téléphone de cette liste rouge supplémentaire seront également ajoutés à la liste rouge téléphonique officielle de CallNet.ch.

Si vous êtes déjà inscrit(e) dans l'annuaire de Swisscom Directories SA, l'inscription sur cette liste-ci n'est PAS nécessaire et ne vous apportera pas d'avantages supplémentaires.

Malheureusement, tous les centres d'appels et toutes les sociétés qui pratiquent le télémarketing n'adhèrent pas à CallNet.ch et n'ont donc pas signé le code moral. Les sociétés qui contactent leurs clients sur la base de relations clients préétablies pour leur proposer une offre sont exclues du blocage de la publicité par l'astérisque. Néanmoins, le client qui ne veut plus recevoir ce type d'appels peut exiger de la société ou du centre d'appels qu'il biffe son numéro de leur fichier.

V. Vérifiez quel est l'opérateur qui a attribué le numéro.

La démarche visant à vérifier quel opérateur a attribué le bloc de numéro, peut s'avérer utile, pour examiner si l'appel vient de Suisse ou non. En outre, très souvent les numéros non masqués ne permettent pas d'être rappelés par le consommateur, donc il est difficile de savoir à qui il appartient et quel opérateur l'a attribué.

- Recherche par attribution d'un opérateur

VI. Demandez à votre opérateur ou à Directories certaines mesures

a) Si la fonction consistant à masquer l'appel de l'appelant est utilisée de **manière abusive**, tout abonné qui peut établir de manière vraisemblable qu'il est victime d'abus peut exiger de son fournisseur de services de télécommunication qu'il lui communique les données relatives aux communications qu'il juge abusives (article 45 alinéa 2 LTC et art. 82 OST).

b) En cas de téléphones inopportuns ou anonymes, il est possible de demander la **surveillance de la ligne** par la pose d'un appareil qui permet de localiser l'interlocuteur anonyme. Se renseigner auprès de son opérateur.

c) Il est par ailleurs possible d'obtenir la mise à disposition d'un **nouveau numéro** de téléphone, qui ne sera pas communiqué par le numéro des renseignements.

d) Une autre mesure consiste **à disparaître de l'annuaire ou demander un numéro de téléphone non publié.** Cela est possible depuis la libéralisation des télécommunications, il n'est plus obligatoire de figurer dans l'annuaire et l'abonné peut choisir de figurer dans l'une des listes suivantes:

Blanche	numéro figure dans l'annuaire, dans le CD-ROM et aux renseignements;
Verte	numéro n'est connu que par les renseignements
Rouge	seule son adresse peut être communiquée et son numéro de téléphone reste inaccessible
noire	aucune information n'est divulguée.

VII. En cas d'échecs des mesures précitées, faites-vous aider !

Si cela continue et que votre opérateur n'a pas pu apporter de solution, optez pour les grands moyens en recourant à un service tiers (autorité ou organisme):

a) Auprès de la Commission suisse pour la loyauté , Kapperlergasse 14, 8001 Zürich Tél. : 044 211 79 22 / Fax : 044 211 80 18. Composée à parts égales de consommateurs, de professionnels des médias et de publicitaires, elle exerce un autocontrôle et s'engage contre la publicité déloyale.

>> formulaire de plainte en ligne. Cette commission paritaire n'a pas de pouvoir contraignant, mais émet des recommandations aux sociétés concernées. La démarche est gratuite.

b) Auprès du médiateur des télécommunications (**Ombudscom**), Bundesgasse 26, 3011 Bern, T 031 310 11 77 | F 031 310 11 78 de 10h à 14h, si le litige vous oppose à votre opérateur ou à un fournisseur de services à valeur ajoutée (0900 ou dialer)

c) Auprès des autorités civiles ou pénales pour violation des dispositions suivantes :

- Article 28 du Code civil : atteinte à la personnalité
- Articles. 8 et 12 LPD : violation à la loi fédérale sur la protection des données (
- Articles 2 et/ou 3 LCD : violation de la loi sur la concurrence déloyale
- Article 179septies du Code pénal : utilisation abusive du téléphone par méchanceté ou espièglerie pour importuner.

Pour que les sociétés soient exposées à des sanctions, il faut que plainte soit déposée. Les cantons ont dû mettre en place une procédure de conciliation ou une procédure judiciaire simple et rapide pour les questions concernant la concurrence déloyale. N'hésitez pas à demander à votre fournisseur de services de télécommunication qu'il vous communique nom et adresse des raccordements à partir desquels vous avez été appelé, pour autant que vous ayez besoin de ces informations pour identifier les communications abusives et que vous justifiez ceci de manière vraisemblable et par écrit.

d) Auprès des services du préposé fédéral à la protection des données, Feldeggweg 1, 3003 Berne Tél. : 031 322 43 95 Fax : 031 325 99 96. En vertu de la loi fédérale sur la protection des données, l'utilisation d'une adresse à des fins publicitaires est en principe autorisée si la personne concernée a rendu son adresse accessible au public (figure dans l'annuaire ou d'autres répertoires) et n'en a pas interdit l'utilisation à des fins publicitaires via par exemple l'ajout d'un astérisque dans l'annuaire téléphonique. Il existe un droit à la suppression ou à la modification des données si celles-ci s'avèrent illégales ou incorrects.

>> lettres types à disposition sur le site EDSB ou sur notre site

LIENS ET ADRESSES UTILES

- **Autorité et organismes**

  - **Directories**
  - **Swisscom**
  - **OFCOM**
    - La pub au bout du fil
  - **Ombudscom**
  - **Commission suisse en matière de loyauté**
  - **Callnet.ch : association pour la gestion des call centers**
    - Code moral
    - liste des membre callnet

  - **Association suisse de marketing direct**
  - **Préposé fédéral à la protection des données (PFPD)**
    - PFPD Blocage de l'utilisation d'une adresse à des fins publicitaires
    - PFPD Collecte de données à des fins marketing

- **Liste de blocage**
  - **Ajout astérisque**
  - **Liste rouge pour ceux non inscrits dans Directories**
  - **Listes Robinson**
  - **Demande d'accès à une base de données vous concernant tiré du site PFPDT**
  - **Demande de radiation d'un fichier d'adresses tiré du site PFPDT**

- **Solutions pour retrouver un numéro**
  - **recherche par numéro (ofcom) : 08xx- 09xx**
  - **annuaire suisse**
  - **annuaire international**
  - **Recherche par attribution d'un opérateur**

.